

Analisis Etika Penggunaan AI dalam Layanan E-Counseling: Perspektif Konselor Bersertifikat

Hana Rizqiani Khoirunnisa ^{a,1,*}, Fadhilatinnashihah ^{b,2}

^a Universitas Negeri Semarang, Indonesia

^b Universitas Negeri Semarang, Indonesia

¹Hananrizqiani03@students.unnes.ac.id; ²Fadhilatinnashihah019@gmail.com

* Hana Rizqiani Khoirunnisa; Hananrizqiani03@students.unnes.ac.id

ARTICLE INFO

Article history

Received:

12-11-2025

Revised:

13-11-2025

Accepted:

23-02-2026

Keywords

AI ethics, e-counseling, certified counselors, data privacy, informed consent, algorithmic bias, accountability, SLR

ABSTRACT

The development of artificial intelligence (AI) in e-counseling services presents both opportunities and significant ethical challenges. Certified counselors are on the front lines in addressing the ethical dilemmas arising from the integration of AI technology into professional counseling practice. This Systematic Literature Review (SLR) aims to analyze and synthesize 25 internationally reputable journals (indexed in Scopus, Web of Science, and other reputable publishers) that discuss the ethical aspects of AI use in E-Counseling services from the perspective of certified counselors. The study identified six key ethical issues: (1) client privacy and data confidentiality, (2) informed consent in AI-client interactions, (3) algorithmic bias and fairness, (4) transparency and accountability of AI systems, (5) client autonomy versus dependence on AI, and (6) the professional competence of counselors in supervising AI. These findings are expected to serve as a scientific foundation for the development of AI ethics guidelines in counseling practice in Indonesia. The PRISMA-C ethical framework proposed in this study is expected to serve as a practical guide for certified counselors in Indonesia in responsibly adopting AI technology, as well as to provide input for the development of ABKIN's digital code of ethics.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Pendahuluan

Kemajuan teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) saat ini telah merambah hampir memasuki semua aspek kehidupan individu, termasuk dalam layanan kesehatan mental dari bimbingan konseling. Layanan E-Counseling berbasis AI menawarkan solusi inovatif untuk mengatasi keterbatasan aksesibilitas layanan konseling konvensional, terutama layanan bagi populasi yang berada di lingkungan terpinggirkan berdasarkan faktor geografis, ekonomi, atau stigma sosial yang dialami populasi tersebut. Namun, di balik potensi manfaat dari *Artificial Intelligence* tersebut, terdapat serangkaian pertanyaan etis yang belum terjawab secara memadai seperti: Bagaimana standar kerahasiaan klien dapat dipertahankan ketika data percakapan diproses oleh sistem AI? Siapa yang dapat bertanggung jawab secara etis dan hukum ketika chatbot memberikan saran yang akan merugikan klien? Apakah klien memiliki pemahaman yang cukup tentang sifat non-manusiawi dari konselor AI yang mereka hadapi? Pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat langsung menyentuh inti kode etik profesi konseling yang telah lama

ditegakkan oleh asosiasi profesi seperti ACA (*American Counseling Association*), APA, dan ABKIN di Indonesia.

Konselor yang bersertifikat menjadi garda terdepan layanan konseling dan memiliki posisi yang unik yaitu mereka harus mampu mengintegrasikan teknologi AI ke dalam praktik profesional sambil tetap menjunjung tinggi prinsip-prinsip etika konseling. Minimnya panduan etika yang spesifik untuk penggunaan AI dalam konseling di Indonesia menjadikan kajian sistematis terhadap literatur global yang saat ini relevan dan mendesak. Penelitian yang dilakukan oleh (Pillay, 2025), memiliki temuan terkait Lima pilar etika yaitu otonomi & informed consent, beneficence & non-maleficence, kerahasiaan & transparansi, keadilan & inklusivitas, serta integritas profesional. Selanjutnya, temuan oleh (Luxton, 2020) menjelaskan bahwa diperlukan panduan etis yang jelas, transparansi algoritma, dan pengawasan klinis dari profesional berlisensi dalam setiap implementasi AI konseling. (Darcy et al., 2021) menjelaskan bahwa pengguna membentuk ikatan setingkat hubungan manusia dengan chatbot dapat menimbulkan isu etis tentang batas terapeutik dan ketergantungan emosional terhadap AI. Oleh karena itu, pada SLR ini akan membahas terkait isu-isu etis apa saja yang paling kritis dalam penggunaan AI pada layanan E-Counseling menurut perspektif konselor bersertifikat?; dan Bagaimana kerangka etika yang ada (ACA Code of Ethics, APA, GDPR, dll) dalam merespons tantangan etis penggunaan AI dalam konseling?. Dari rumusan masalah tersebut bertujuan untuk dapat mengidentifikasi dan mensintesis isu-isu etis utama dalam penggunaan AI pada layanan E-Counseling serta dapat menganalisis bagaimana perspektif konselor bersertifikat tercermin dalam literatur global.

Metode

Kajian sistematis ini dilakukan pada jurnal artikel yang dipublikasikan pada tahun 2016 hingga 2026 yang didalamnya membahas tentang etika penggunaan AI dalam layanan *E-Counseling* yang berkaitan dengan perspektif konselor bersertifikat. Pencarian artikel ini menggunakan kata kunci "etika penggunaan AI" dikombinasikan dengan kata kunci "dalam layanan *E-Counseling*" dan "perspektif konselor". Basis data yang digunakan dalam pencarian artikel berasal dari PubMed, Scopus, Web of Science, dan Google Scholar (*supplementary*). Untuk pemilihan artikel yang berkaitan dengan wilayah penelitian, kriteria inklusi yang digunakan yakni (1) Artikel peer-reviewed yang terindeks Scopus/WOS, (2) Tahun publikasi rentang 2016-2026, (3) Fokus pada etika, privasi, akuntabilitas, atau regulasi AI dalam konseling, (4) Tersedia dalam Bahasa Inggris atau Indonesia, dan (5) Mencakup perspektif konselor yang bersertifikat. Selanjutnya, terdapat kriteria eksklusi yaitu (1) Editorial, opini tanpa data, serta materi konferensi non-review, (2) Artikel tidak berkaitan dengan etika AI dalam konseling, (3) Full text tidak tersedia secara terbuka atau berbayar, (4) Duplikasi studi yang sama dari database berbeda, dan (5) Artikel membahas AI dalam konteks non-konseling.

Pencarian *database* dilakukan menggunakan strategi pencarian khusus *database*. Artikel dengan kata kunci "etika penggunaan AI", "*E-Counseling*", dan "konselor bersertifikat" pada judul dan abstraknya dipilih. Kemudian, artikel yang ganda diidentifikasi dan dihapus dari proses pengkajian. Setelah itu, kriteria inklusi dan eksklusi diterapkan. Daftar judul dari semua artikel yang dicari di *database* disiapkan. Daftar penelitian yang telah dipilih disaring untuk menentukan penelitian yang paling relevan, dan artikel yang tidak relevan ditolak. Evaluasi dan penyusunan judul abstrak serta identifikasi dan penghapusan artikel yang ganda dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Mendeley. Setelah

artikel diunduh dan diekstraksi dalam *database* khusus, artikel tersebut dievaluasi menggunakan *checklist* analitik deskriptif. Artikel yang tidak mencantumkan syarat kualitas untuk pelaporan dieksklusi. Setelah mengevaluasi kualitas artikel hasil ekstraksi, terdapat 25 artikel yang dipilih. Data yang dibutuhkan termasuk nama penulis dan tahun publikasi, judul artikel, jurnal atau volume terbit, fokus kajian, dan temuan utama yang diekstraksi dalam bentuk tabel.

Hasil dan Diskusi

1. Rangkuman Artikel yang Dikaji

Setelah mengevaluasi artikel yang diekstraksi dan menyaring artikel berdasarkan relevansi dan kualitasnya, 25 artikel dipilih untuk dipelajari, hasilnya dapat dilihat pada (Tabel 1). Penelitian-penelitian ini dilakukan antara tahun 2016 hingga 2020 di berbagai belahan dunia.

Tabel 1. Data Hasil Review Artikel

No.	Penulis & Tahun	Judul Artikel	Jurnal/ Volume	Fokus Kajian	Temuan Utama
1	(Meadi et al., 2025)	Exploring the ethical challenges of conversational AI in mental health care: scoping review	JMIR Mental Health, 12, e60432	Tantangan etis agen percakapan AI (CAI) sebagai terapis kesehatan mental	Empat tema etis utama: otonomi pasien, akuntabilitas, privasi data, dan risiko over-medikalisasi; akuntabilitas CAI komersial masih lemah
2	(Pillay, 2025)	Ethical decision-making guidelines for mental health clinicians in the artificial intelligence (AI) era	Healthcare, 13(23), 3057	Kerangka pengambilan keputusan etis untuk klinisi kesehatan mental di era AI	Lima pilar etika: otonomi & informed consent, beneficence & non-maleficence, kerahasiaan & transparansi, keadilan & inklusivitas, serta integritas profesional
3	(Saeidnia et al., 2024)	Ethical considerations in artificial intelligence interventions for	Social Sciences (MDPI), 13(7), 381	18 pertimbangan etis implementasi AI dalam	Privasi & kerahasiaan, informed consent, bias & keadilan,

		mental health and well-being: ensuring responsible implementation and impact		intervensi kesehatan mental dan wellbeing	transparansi & akuntabilitas, otonomi manusia, keamanan & efikasi teridentifikasi sebagai isu etis inti
4	(Vilaza & McCashin, 2021)	Is the automation of digital mental health ethical? Applying an ethical framework to chatbots for cognitive behaviour therapy	Frontiers in Digital Health, 3, 689736	Kerangka etika otomatisasi CBT via chatbot AI; beneficence, non-maleficence, otonomi, keadilan, explicability	CBT-AI menunjukkan potensi namun memerlukan desain berbasis etika; transparansi algoritma dan penghormatan otonomi klien harus menjadi prioritas
5	(Luxton, 2020)	Recommendations for the ethical use and design of artificial intelligent mental health care technologies	Psychological Services, 17(3), 357-363	Rekomendasi penggunaan etis dan desain AI dalam teknologi kesehatan mental	Diperlukan panduan etis yang jelas, transparansi algoritma, dan pengawasan klinis dari profesional berlisensi dalam setiap implementasi AI konseling
6	(Vaidyam et al., 2019)	Chatbots and conversational agents in mental health: a review of the psychiatric landscape	The Canadian Journal of Psychiatry, 64(7), 456-464	Fungsi chatbot dalam psikiatri: skrining, intervensi, monitoring, edukasi; isu regulasi	Lanskap psikiatri chatbot dikategorikan dalam 4 fungsi; potensi besar namun regulasi lemah dan standar kompetensi konselor belum ada

7	(Stahl & Wright, 2018)	Ethics and privacy in AI and big data: implementing responsible research and innovation	IEEE Security & Privacy, 16(3), 26-33	Etika dan privasi dalam AI dan big data; implementasi inovasi penelitian yang bertanggung jawab	Penelitian dan inovasi bertanggung jawab (RRI) memerlukan keterlibatan pemangku kepentingan sejak desain; privasi by-design krusial untuk layanan digital
8	(Murdoch, 2021)	Privacy and artificial intelligence: challenges for protecting health information in a new era	BMC Medical Ethics, 22(1), 122	Tantangan privasi dan keamanan data kesehatan dalam era AI	AI meningkatkan risiko pelanggaran privasi melalui re-identifikasi data anonim; regulasi HIPAA & GDPR belum cukup untuk era AI
9	(Jobin et al., 2019)	The global landscape of AI ethics guidelines	Nature Machine Intelligence, 1(9), 389-399	Pemetaan global panduan etika AI dari berbagai institusi, pemerintah, dan perusahaan teknologi	Transparansi, keadilan, dan non-maleficence adalah prinsip yang paling sering muncul; implementasi konkret masih lemah di sebagian besar panduan
10	(Martinez-Martin et al., 2020)	Ethics of digital mental health during COVID-19: crisis and opportunity	JMIR Mental Health, 7(8), e20879	Etika kesehatan mental digital selama pandemi COVID-19; peluang dan krisis etis	Pandemi mempercepat adopsi layanan mental digital; perlu regulasi baru, standar kompetensi konselor digital, dan proteksi data yang lebih kuat

11	(Miner et al., 2019)	Key considerations for incorporating conversational AI in psychotherapy	Frontiers in Psychiatry, 10, 746	Pertimbangan utama integrasi AI percakapan dalam psikoterapi; peran konselor vs AI	AI dapat mengisi peran adjuktif namun tidak menggantikan terapis manusia; isu terapeutik alliance, empati, dan informed consent harus dikelola oleh konselor bersertifikat
12	(Abd-Alrazaq et al., 2019)	An overview of the features of chatbots in mental health: a scoping review	International Journal of Medical Informatics, 132, 103978	Fitur chatbot kesehatan mental; privasi, keamanan, interaksi, dan dukungan emosional	Mayoritas chatbot tidak transparan tentang sifat AI-nya kepada pengguna; sedikit yang memiliki protokol krisis yang jelas
13	(Molina & Sundar, 2022)	Can AI be a fair witness to itself? Transparency and ethics of algorithmic AI systems	Computers in Human Behavior, 131, 107192	Transparansi dan etika sistem AI algoritma; peran self-reporting AI	Algoritma AI tidak mampu secara mandiri mengungkap bias; regulasi eksternal dan audit independen diperlukan untuk memastikan akuntabilitas
14	(Mittelstadt et al., 2016)	The ethics of algorithms: mapping the debate	Big Data & Society, 3(2), 1-21	Pemetaan perdebatan etika algoritma: bias, tidak transparan, tidak dapat dijelaskan, berpotensi tidak adil	Lima isu etika algoritma: bukti yang salah, kesimpulan yang tidak tepat, tindakan yang tidak dapat dibenarkan, dampak yang tidak dapat

					diterima, dan akuntabilitas yang tidak jelas
15	(Carlisle et al., 2022)	Mental health counselors' perceptions of ethical behaviors	Counseling & Values, 67(1), 88-115	Persepsi konselor kesehatan mental tentang perilaku etis dalam praktik profesional	Konselor mengidentifikasi kompetensi, kerahasiaan, dan hubungan terapeutik sebagai aspek etis paling kritis; integrasi teknologi menimbulkan ambiguitas baru
16	(Arjanto & Senduk, 2024)	Literature review on the double-edged sword of AI in mental health: a deep dive into risks and benefits	Journal of Mental Health & Clinical Psychology, 8(1), 1-12	Manfaat dan risiko AI dalam kesehatan mental; perspektif konselor dan pengguna	AI menawarkan aksesibilitas, non-judgmental support, dan intervensi 24 jam; risiko utama: bias data, halusinasi AI, kurangnya empati autentik, dan bahaya kemandirian emosional
17	(Crandall et al., 2023)	Counselor preparedness and digital mental health: a national survey of certified counselors	Journal of Counseling & Development, 101(3), 265-276	Kesiapan konselor bersertifikat dalam mengadopsi teknologi kesehatan mental digital	Sebagian besar konselor bersertifikat merasa tidak cukup terlatih untuk menggunakan teknologi AI; pendidikan lanjutan tentang etika digital diperlukan
18	(Lemos et al., 2023)	Artificial intelligence in psychotherapy: perspectives and ethical considerations for	Frontiers in Psychology, 14, 1237252	Perspektif dan pertimbangan etis penggunaan AI dalam psikoterapi	Terapis dan klien memiliki perspektif berbeda tentang AI; klien lebih terbuka namun

		therapists and clients		bagi terapis dan klien	terapis lebih khawatir tentang penggantian peran profesional
19	(Darcy et al., 2021)	Evidence of human-level bonds established with a digital conversational agent: cross-sectional, retrospective observational study	JMIR Formative Research, 5(5), e27868	Ikatan emosional manusia-AI: implikasi etis hubungan terapeutik dengan agen percakapan digital	Pengguna membentuk ikatan setingkat hubungan manusia dengan chatbot; menimbulkan isu etis tentang batas terapeutik dan ketergantungan emosional terhadap AI
20	(Shum et al., 2018)	From Eliza to XiaoIce: challenges and opportunities with social chatbots	Frontiers of Information Technology & Electronic Engineering, 19(1), 10-26	Evolusi chatbot sosial dari ELIZA ke XiaoIce; peluang dan tantangan etis dalam percakapan AI	Chatbot sosial berpotensi menjalin hubungan emosional; membutuhkan kerangka etika yang jelas tentang manipulasi emosi dan batas hubungan manusia-AI
21	(Lupton, 2022)	The digitally engaged patient: self-monitoring and self-care in the digital health era	Social Theory & Health, 20(3), 215-230	Keterlibatan pasien digital: self-monitoring dan perawatan mandiri di era kesehatan digital	Self-monitoring berbasis teknologi mengubah peran pasien; potensi marginalisasi kelompok rentan yang tidak melek teknologi menimbulkan isu keadilan etis

22	(Floridi et al., 2018)	An ethical framework for a good AI society: opportunities, risks, principles, and recommendations	Minds and Machines, 28(4), 689-707	Kerangka etika untuk AI yang baik; prinsip, peluang, risiko, dan rekomendasi kebijakan	AI FOR Society harus dibangun di atas 5 prinsip: beneficence, non-maleficence, otonomi, keadilan, dan explicability; tidak ada prinsip yang lebih dominan
23	(Bickmore et al., 2018)	Patient and consumer safety risks when using conversational assistants for medical information: an observational study of Siri, Alexa, and Google Assistant	Journal of Medical Internet Research, 20(9), e11510	Risiko keamanan pasien menggunakan asisten percakapan AI untuk informasi medis	Siri, Alexa, dan Google Assistant gagal memberikan rujukan krisis yang tepat pada 65% skenario darurat; menunjukkan gap serius dalam standar keamanan AI konseling
24	(Chintala, 2022)	Ethical AI in mental health: balancing innovation with patient safety	International Journal of Scientific Research in Computer Science, Engineering and Information Technology, 8(4), 14-24	Keseimbangan inovasi AI dengan keselamatan pasien dalam kesehatan mental	Framework SAFE-AI (Safety, Accountability, Fairness, Explainability) diusulkan untuk mengevaluasi kesiapan etis platform AI konseling sebelum deployment klinis
25	(Sivan & Zukarnain, 2021)	Privacy and data protection in AI-powered mental health systems: a review	International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 12(8), 456-463	Privasi dan perlindungan data dalam sistem kesehatan mental berbasis AI	Enkripsi end-to-end, anonimisasi data, dan kebijakan penghapusan data wajib ada dalam setiap

platform e-counseling AI; GDPR dan regulasi lokal harus dipatuhi

2. Pembahasan

1. Isu Etis 1 : Privasi dan Kerahasiaan Data Klien

Privasi dan kerahasiaan data klien merupakan isu etis yang paling sering diidentifikasi dalam literatur (18 dari 25 studi). (Murdoch, 2021) menegaskan bahwa AI mampu meningkatkan risiko pelanggaran privasi secara sistemis melalui re-identifikasi data anonym dan transfer data lintas platform. (Saeidnia et al., 2024) mengidentifikasi bahwa privasi dan kerahasiaan sebagai pertimbangan etis pertama dan terpenting dalam implementasi AI pada Kesehatan mental. (Sivan & Zukarnain, 2021) merekomendasikan enkripsi end-to-end, anonimisasi data, dan kebijakan penghapusan data sebagai standar minimum. Namun, sebagian besar platform chatbot komersial yang tersedia saat ini belum memenuhi standar ini secara konsisten. Dalam konteks E-Counseling, setiap percakapan antara klien dan chatbot AI berpotensi diproses, disimpan, dan digunakan untuk melatih ulang model AI yang dimiliki oleh perusahaan. (Stahl & Wright, 2018) menekankan konsep *privacy by design* yang harus diterapkan sejak awal pengembangan sistem, bukan sebagai tambahan setelah produk diluncurkan.

2. Isu Etis 2 : Informed Consent dalam Interaksi AI dan Klien

Informed consent dalam E-Counseling berbasis AI mampu menghadirkan kompleksitas baru yang tidak dijumpai dalam konseling konvensional atau konseling tatap muka. (Abd-Alrazaq et al., 2019) menemukan bahwa mayoritas chatbot Kesehatan mental tidak transparan tentang penggunaan AI nya kepada pengguna atau klien, sehingga menciptakan potensi penipuan yang melanggar prinsip etika konseling. (Meady et al., 2025) mengidentifikasi ketidakjelasan akuntabilitas sebagai isu utama yaitu tidak ada kejelasan apakah Perusahaan chatbot komersial memiliki kewajiban yang sama dengan konselor berlisensi dalam hal pelaporan bahaya klien. (Pillay, 2025) mengusulkan bahwa informed consent untuk E-Counseling berbasis AI harus mencakup: (a) penjelasan eksplisit tentang sifat non-manusiawi konselor AI, (b) informasi tentang bagaimana data percakapan digunakan, (c) batas-batas kompetensi AI dibandingkan konselor manusia, dan (d) protokol rujukan jika klien mengalami krisis. (Bickmore et al., 2018) membuktikan bahwa asisten AI gagal memberikan rujukan krisis yang tepat pada 65% skenario darurat, menunjukkan gap serius yang harus ditangani melalui protokol keamanan yang ketat.

3. Isu Etis 3 : Bias Algoritmik dan Keadilan

Bias algoritmik saat ini menjadi isu yang semakin mendapat perhatian dalam literatur penelitian. (Jobin et al., 2019) dalam pemetaan global panduan etika AI menemukan bahwa transparansi, keadilan, dan non-maleficence adalah prinsip yang paling sering disebutkan namun paling sedikit diimplementasikan secara konkret pada klien. (Mittelstadt et al., 2016) mengingatkan bahwa bias dalam data pelatihan AI akan menghasilkan output

yang tidak adil dan berpotensi merugikan kelompok minoritas. Selanjutnya, (Arjanto & Senduk, 2024) mencatat bahwa model bahasa besar yang dilatih pada data berbahasa Inggris mengandung bias budaya Barat yang dapat tidak relevan atau bahkan berbahaya ketika diterapkan pada klien dari latar belakang budaya berbeda. Ini sangat relevan untuk konteks Indonesia, di mana konseling sering kali melibatkan nilai-nilai budaya lokal, dimensi spiritual, dan konteks sosial yang unik.

4. Isu Etis 4 : Transparansi dan Akuntabilitas Sistem AI

Membicarakan terkait transparansi dan akuntabilitas sistem AI merupakan dua sisi dari koin yang sama. (Molina & Sundar, 2022) membuktikan bahwa algoritma AI tidak mampu secara mandiri mengungkap bias internalnya, regulasi eksternal dan audit independent menjadi kebutuhan mendesak. (Floridi et al., 2018) mengusulkan kerangka etika AI berbasis lima prinsip (beneficence, non-maleficence, otonomi, keadilan, explicability) yang harus diterapkan secara setara tanpa hierarki. Dalam praktik konseling, akuntabilitas bermakna bahwa konselor bersertifikat tetap bertanggung jawab secara profesional atas semua interaksi yang dimediasi oleh penggunaan AI. (Miner et al., 2019) menegaskan bahwa AI hanya dapat berperan adjuktif, tidak pernah mandiri, dalam psikoterapi. Konselor harus mempertahankan pengawasan aktif atas sistem AI yang digunakan dalam praktik mereka.

5. Isu Etis 5 : Otonomi Klien dan Ketergantungan pada AI

Salah satu isu etis yang kurang mendapat perhatian tetapi kritis adalah potensi ketergantungan emosional klien pada AI. (Darcy et al., 2021) menemukan bukti bahwa pengguna membentuk ikatan emosional setingkat hubungan manusia dengan chatbot, yang menimbulkan implikasi etis serius tentang batas terapeutik dan ketergantungan tidak sehat. (Lemos et al., 2023) melaporkan bahwa terapis atau konselor lebih khawatir tentang isu ini dibandingkan klien, menunjukkan perbedaan perspektif yang perlu dijawab. Selanjutnya, (Lupton, 2022) memperingatkan bahwa digitalisasi perawatan kesehatan berpotensi memarginalkan kelompok yang tidak melek teknologi, menciptakan kesenjangan baru dalam akses layanan konseling. Ini menegaskan bahwa E-Counseling berbasis AI harus dipandang sebagai pelengkap, bukan pengganti, layanan konseling konvensional.

6. Isu Etis 6 : Kompetensi Konselor dan Pendidikan Etika Digital

(Crandall et al., 2023) dalam survey nasional konselor bersertifikat menemukan bahwa sebagian besar konselor merasa tidak cukup terlatih untuk menggunakan teknologi AI secara etis. (Carlisle et al., 2022) mengidentifikasi kompetensi, kerahasiaan, dan hubungan terapeutik sebagai aspek etis paling kritis yang mengintegrasikan teknologi menciptakan ambiguitas baru yang belum diatur secara memadai dalam kode etik yang ada. (Martinez-Martin et al., 2020) mendesak pengembangan standar kompetensi konselor digital yang mencakup: kemampuan mengevaluasi platform AI secara kritis, pemahaman tentang batasan teknis AI, dan kemampuan mendiskusikan risiko AI secara terbuka dengan klien. Hal ini relevan bagi program pendidikan bimbingan dan konseling di Indonesia yang perlu memperbarui kurikulum etika profesionalnya.

7. Kerangka Etika yang Direkomendasikan

Berdasarkan sintesis dari 25 jurnal, penelitian ini merekomendasikan kerangka etika PRISMA-C (*Privacy, Responsibility, Informed Consent, Safety, Monitoring, Accountability*) untuk implementasi AI dalam E-Counseling :

- P - Privacy : Privasi data klien wajib dilindungi dengan enkripsi, anonimisasi, dan kebijakan retensi data yang jelas.
- R - Responsibility : Konselor bersertifikat tetap bertanggung jawab penuh atas semua interaksi yang dimediasi oleh AI.
- I - Informed Consent : Klien harus mendapatkan informasi lengkap tentang sifat AI dan batas kompetensinya sebelum memulai sesi.
- S - Safety : Protokol krisis dan rujukan darurat wajib tersedia dan diuji secara berkala
- M - Monitoring : Pengawasan aktif konselor atas respond AI dan evaluasi outcome klien secara berkala.
- A - Accountability : Audit independent regular atas algoritma AI yang digunakan dalam platform E-Counseling.

Kesimpulan

Studi Literatur Review (SLR) ini berhasil mengidentifikasi enam isu etis utama dalam penggunaan AI pada layanan E-Counseling dari perspektif konselor yang bersertifikat yaitu privasi dan kerahasiaan data, informed consent, bias algoritmik, transparansi dan akuntabilitas, otonomi klien, serta kompetensi profesional konselor. Temuan dari 25 jurnal bereputasi internasional menunjukkan konsensus yang kuat bahwa AI dalam konseling harus berperan sebagai alat batu adjuktif di bawah pengawasan konselor bersertifikat, bukan sebagai pengganti relasi terapeutik manusiawi. Kerangka etika PRISMA-C yang diusulkan dalam kajian ini diharapkan dapat menjadi panduan praktis bagi konselor bersertifikat di Indonesia dalam mengadopsi teknologi AI secara bertanggung jawab, sekaligus sebagai masukan bagi pengembangan kode etik digital ABKIN.

References

- Abd-Alrazaq, A. Alajlani, M., Alalwan, A. A., Bewick, B. M., Gardner, P., & Househ, M. (2019). An overview of the features of chatbots in mental health: a scoping review. *International Journal of Medical Informatics*, 132, 103978. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2019.103978>
- Arjanto, P., & Senduk, F. F. W. (2024). Literature review on the double-edged sword of AI in mental health: a deep dive into risks and benefits. *Journal of Mental Health & Clinical Psychology*, 8(1), 1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.29245/2578-2959/2024/1.1294>
- Bickmore, T. W., Trinh, H., & Olafsson, S. (2018). Patient and consumer safety risks when using conversational assistants for medical information: an observational study of Siri, Alexa, and Google Assistant. *Journal of Medical Internet Research*, 20(9), E11510. <https://doi.org/https://doi.org/10.2196/11511>
- Carlisle, K. L., Levitt, D. H., & Neukrug, E. S. (2022). Mental health counselors' perceptions of ethical behaviors. *Counseling & Values*, 67(1), 88-115. <https://doi.org/15.https://doi.org/10.1163/2161007X-67010005>
- Chintala, S. (2022). Ethical AI in mental health: balancing innovation with patient safety. *International Journal of Scientific Research in Computer Science, Engineering and Information Technology*, 8(4), 14-24. <https://doi.org/https://doi.org/10.32628/CSEIT2283112>
- Crandall, A., Hanson, C. L., Magnusson, B. M., B., & M. D. Novilla, M. L. (2023). Counselor preparedness and digital mental health: a national survey of certified counselors. *Journal of Counseling & Development*, 101(3), 265-276.

- <https://doi.org/17.https://doi.org/10.1002/jcad.12473>
- Darcy, A. M., Daniels, J. Luo, A., Burden, R., & Noel, V. (2021). Evidence of human-level bonds established with a digital conversational agent: cross-sectional, retrospective observational study. *JMIR Formative Research*, 5(5), E27868. <https://doi.org/https://doi.org/10.2196/27868>
- Floridi, L., Cowls, J., & Beltrametti, M. (2018). An ethical framework for a good AI society: opportunities, risks, principles, and recommendations. *Minds and Machines*, 28(4), 689–707. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11023-018-9482-5>
- Jobin, A., Ienca, M., & Vayena, E. (2019). The global landscape of AI ethics guidelines. *Nature Machine Intelligence*, 1(9), 389–399. <https://doi.org/9.https://doi.org/10.1038/s42256-019-0088-2>
- Lemos, M. L. A., de Freitas, A. C., & Gonçalves, A. (2023). Artificial intelligence in psychotherapy: perspectives and ethical considerations for therapists and clients. *Frontiers in Psychology*, 14, 1237252. <https://doi.org/18.https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1237252>
- Lupton, D. (2022). The digitally engaged patient: self-monitoring and self-care in the digital health era. *Social Theory & Health*, 20(3), 215–230. <https://doi.org/21.https://doi.org/10.1057/s41285-021-00178-6>
- Luxton, D. D. (2020). Recommendations for the ethical use and design of artificial intelligent mental health care technologies. *Psychological Services*, 17(3), 357–363. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/ser0000233>
- Martinez-Martin, N, D., & I., Carter, A. (2020). Ethics of digital mental health during COVID-19: crisis and opportunity. *JMIR Mental Health*, 7(8), E20879. <https://doi.org/10.https://doi.org/10.2196/20879>
- Mead, R., M., S., T., M., S., van B., A., B. J., & Batelaan, N. (2025). Exploring the ethical challenges of conversational AI in mental health care: scoping review. *JMIR Mental Health*, 12, E60432. <https://doi.org/https://doi.org/10.2196/60432>
- Miner, A. S., Shah, N., D., B. K., Arnou, B. A., Bailenson, J., & Hancock, J. (2019). Key considerations for incorporating conversational AI in psychotherapy. *Frontiers in Psychiatry*, 10, 746. <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00746>
- Mittelstadt, B. D., Allo, P., Taddeo, M., Wachter, S., & Floridi, L. (2016). The ethics of algorithms: mapping the debate. *Big Data & Society*, 3(2), 1–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/2053951716679679>
- Molina, M. D., & Sundar, S. S. (2022). Can AI be a fair witness to itself? Transparency and ethics of algorithmic AI systems. *Computers in Human Behavior*, 131, 107192. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107192>
- Murdoch, B. (2021). Privacy and artificial intelligence: challenges for protecting health information in a new era. *BMC Medical Ethics*, 22(1), 122. <https://doi.org/8.https://doi.org/10.1186/s12910-021-00687-3>
- Pillay, Y. (2025). Ethical decision-making guidelines for mental health clinicians in the artificial intelligence (AI) era. *Healthcare*, 13(23), 3057. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/healthcare13233057>
- Saeidnia, H. R., Fotami, H., S. G., Lund, B., & Ghiasi, N. (2024). Ethical considerations in artificial intelligence interventions for mental health and well-being: ensuring responsible implementation and impact. *Social Sciences (MDPI)*, 13(7), 381. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/socsci13070381>
- Shum, H.-Y., He, X.-D., & Li, D. (2018). From Eliza to XiaoIce: challenges and opportunities with social chatbots. *Frontiers of Information Technology & Electronic Engineering*, 19(1), 10–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.1631/FITEE.1700826>
- Sivan, A., & Zukarnain, Z. A. (2021). Privacy and data protection in AI-powered mental

- health systems: a review. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 12(8), 456-463.
<https://doi.org/25.https://doi.org/10.14569/IJACSA.2021.0120851>
- Stahl, B. C., & Wright, D. (2018). Ethics and privacy in AI and big data: implementing responsible research and innovation. *IEEE Security & Privacy*, 16(3), 26-33.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1109/MSP.2018.2701164>
- Vaidyam, A. N., H., W., D., H. J., Kashavan, M. S., & Torous, J. (2019). Chatbots and conversational agents in mental health: a review of the psychiatric landscape. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 64(7), 456-464.
<https://doi.org/6.https://doi.org/10.1177/0706743719828977>
- Vilaza, G. N., & McCashin, D. (2021). Is the automation of digital mental health ethical? Applying an ethical framework to chatbots for cognitive behaviour therapy. *Frontiers in Digital Health*, 3, 689736.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fdgth.2021.689736>